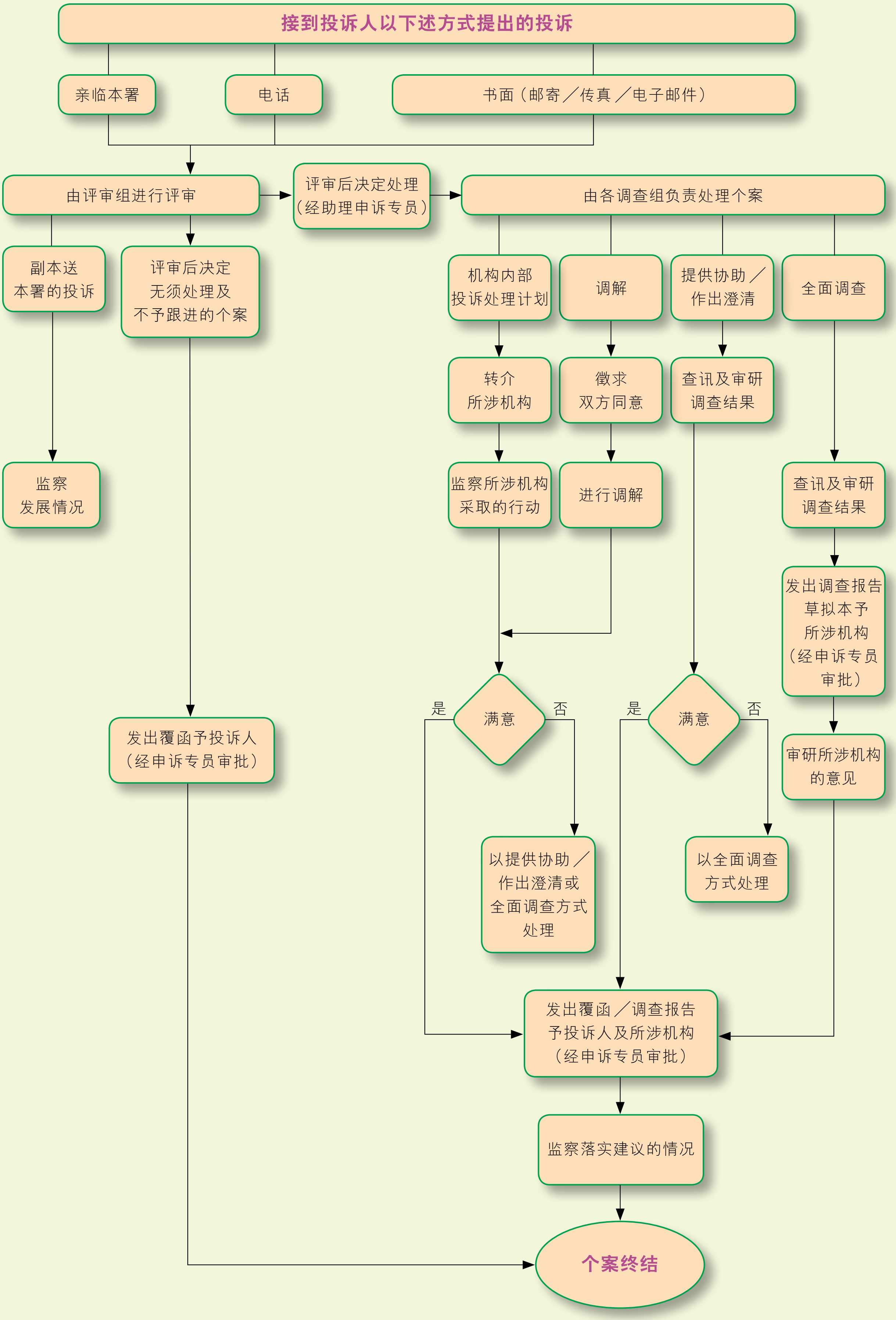
附件 9

处理投诉流程图


接到投诉人以下述方式提出的投诉
亲临本署
电话
书面（邮寄／传真／电子邮件）
由评审组进行评审
评审后决定处理（经助理申诉专员）
由各调查组负责处理个案
副本送本署的投诉
评审后决定无须处理及不予跟进的个案
机构内部投诉处理计划
调解
提供协助／作出澄清
全面调查
转介所涉机构
徵求双方同意
查讯及审研调查结果
监察发展情况
监察所涉机构采取的行动
进行调解
查讯及审研调查结果
发出调查报告草拟本予所涉机构（经申诉专员审批）
是
满意
否
是
满意
否
发出覆函予投诉人（经申诉专员审批）
审研所涉机构的意见
以提供协助／作出澄清或全面调查方式处理
以全面调查方式处理
发出覆函／调查报告予投诉人及所涉机构（经申诉专员审批）
监察落实建议的情况
个案终结